

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam usaha untuk mendapatkan data dan keterangan yang menyangkut pembahasan penulisan ini. Maka penulis mengambil lokasi penelitian pada salon natural pekanbaru, yang terletak di jln. Kapling 1 no 12. Penelitian ini dilakukan dari bulan oktober 2013 sampai bulan januari 2014.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data primer

Yaitu data yang didapat secara langsung dari pelanggan berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh langsung dalam bentuk sudah jadi dari salon natural pekanbaru berupa sejarah berdirinya salon natural pekanbaru.

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

a. Interview

Yaitu dengan melakukan wawancara secara langsung dengan karyawan salon natural dan pihak-pihak yang berhubungan secara langsung dengan penelitian..

b. Kuisioner

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari suatu objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono; 2007;115). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan salon natural pekanbaru pada tahun 2013 sebanyak 2173 orang.

#### 3.4.2 Sample

Sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono;2007;115). Metode yang digunakan dalam sampelnya dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Mengingat banyaknya jumlah populasi maka penulis menggunakan rumus pengambilan sampel yang digunakan oleh slovin dikutip oleh (Umar; 2005; 108).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dimana :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi, yang diambil pada tahun 2012 sebesar

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan.

Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Dalam penelitian ini sebesar 10%

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2173}{1 + 2173(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2173}{1 + 21,73}$$

$$n = \frac{2173}{22,73}$$

$$n = 95,60$$

dibulatkan menjadi 97 orang

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Skala Pengukuran

Skala penelitian dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan dari responden, dengan menggunakan skala likert. Menurut **sugiyono (2012;86)**, skala likert digunakan untuk mengukur sikap dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. skor jawaban responden dalam penelitian ini terdiri dari atas lima alternatif

jawaban yang mengandung variasinilai yang bertingkat dari objek penelitian melalui jawaban pertanyaan yang di beri nilai 1-5 yaitu:

**Table 3.1. Skala Likert (skala pengukuran alternatif pilihan)**

Skor	Jawaban
5	Sangat setuju (ss)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak setuju (TS)
1	Sangat tidak setuju (STS)

### 3.5.2 Analisis Deskriptif

Analisi deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan yang diteliti. Analisis ini mengemukakan data-data responden seperti jenis kelamin usia dan pekerjaan.

### 3.5.3 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis syang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang berupa questioner ke dalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistic. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 17.

## 3.6 Uji Kualitas Data

Untuk menentukan batas-batas kebenaran ketepatan angka (kuesioner) suatu indicator variable penelitian dapat dilakukan dengan sebagai berikut:

### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam menentukan valid atau tidaknya suatu item pengujian sering di gunakan korelasi *corrected item-total correlation*.

Suatu item dikatakan valid apabila nilai *corrected item-total correlation* lebih besar  $>$  dibandingkan 0,3. Tetapi apabila nilai *corrected item-total correlation* lebih kecil  $<$  dibandingkan 0,3 maka suatu item pertanyaan dikatakan tidak valid. Seperti yang dijelaskan oleh azwar yang menyatakan bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya (Priyatno; 2010;90)

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas tingkat kesetabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari jawaban kuesioner oleh responden benar-benar stabil dan dapat dipercaya dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Dalam pengukuran ini pengukuran reliabilitas menggunakan uji *crobach's alpha* ( ). Reliabilitas suatu konstruk variable dikatakan baik atau reliable jika memiliki *crobach's alpha* ( )  $>$  dari 0,60 (Priyatno; 2010;97).

### 3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable dependen, variabel independennya, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah:

- a. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. (Ghozali; 2006)

#### 3.6.4 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan teknis analisis yang umum digunakan dalam menganalisis hubungan dan pengaruh suatu variable terikat (Y) dengan dua atau lebih variable bebas (X). Apabila nilai variable indeviden mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variable apakah ada masing-masing hubungan positif atau negatif. Jika menggunakan satu variable indeviden maka dia di sebut analisis regresi linear sederhana (Priyatno; 2010;61)

Metode regresi linear berganda dapat di lihat dengan menggunakan Rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan pelanggan

a = bilangan konstan

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_c$  = koefisien regresi

$X_1, X_2, X_3, \dots, X_c$  = variable indevidenden

$X_1$  = bukti fisik

$X_2$  = keandalan

$X_3$  = daya tanggap

$X_4$  = jaminan

$X_5$  = empati/perhatian

e = variable diluar model (Errorr)

### 3.6.5 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesia bertujuan untuk memastikan apakah variable bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variable terikat.

#### 3.6.5.1 Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk memperhatikan apakah seluruh variable bebas mempengaruhi variabel terikat dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 (n-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Dimana:

F = hitung

R = koefisien determinasi

$m$  = banyak predaktor

$n$  = jumlah anggota sampel

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan uji F secara simultan yaitu dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dimana:  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada tingkat signifikan=0,05.

Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) berarti variable bebas secara bersama-sama berpengaruh sangat nyata terhadap variable terikat maka ( $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima). Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} < F_{tabel}$ ) berarti variable bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat. ( $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak). (**Imam Ghazali; 2006**).

#### 3.6.5.2 Uji T (persial)

Digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variable bebas dan variable terikat, apabila variable terikat yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati benar-benar berpengaruh terhadap variable terikat (kepuasan konsumen). Secara persial atau persial (**Imam Ghazali; 2006**). Perhitungan  $t$  digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hit} = \frac{b1}{sb2}$$

Dimana:

$T$  = hitung

$b1$  = koefisien regresi

$Sb1$  = standar of error dari  $b$



Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan  $t$  yang dapat dari perhitungan dengan nilai  $t$  yang ada pada tabel  $t$  dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% dari derajat kebebasan atau *degree of freedom* (df) sebesar  $n-k$  dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima.
2. Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan hipotesis alternative ( $H_a$ ) ditolak.

### 3.6.5.3 Uji korelasi ganda ( $R$ ) dan uji koefisien determinan ( $R^2$ )

Koefisien korelasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui adanya hubungan yang kuat ataupun rendah antara variable berdasarkan nilai  $r$  menurut Sugiono (2007:65) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

**Tabel 3.2. Interval Koefisien Korelasi ( $R$ )**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,1000	Sangat kuat

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui persentase variable independen secara simultan atau bersama-sama dapat menjelaskan variable dependen. Nilai koefisien

determinasi adalah 1 dan 0, syarat determinasi ( $R^2$ ) =1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variable indeviden terhadap variabel dependen adalah sempurna ataupun kuat. Jika koefisien determinasi = 0 maka tidak ada sedikitpun sumbangan pengaruh yang diberikan variable independen terhadap variabel dependen (Priyatno; 2012;66).

### 3.6.6 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.6.1 Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara variabel independen dan model regresi. Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas tersebut (Priyatno; 20010;81).

Multikolinearitas dapat diuji melalui nilai toleransi dengan *variance inflation factor* (VIF). Nilai VIF dapat dihitung dengan formula sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{(1-R^2)} = \frac{1}{\text{toleransi}}$$

- a. Jika  $VIF > 10$ , atau *tolerance*  $< 0,10$  maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.
- b. Jika  $VIF < 10$ , atau *tolerance*  $> 0,10$  maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

#### 3.6.6.2 Uji autokorelasi

Uji autokorelasi keadaan di mana terjadi korelasi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada

model regresi. Jika terjadi korelasi, maka di namakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena obserpasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama yang lainnya. Masalah ini timbul karna residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari obserpasi lainnya. Model rehresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada priorite. Jika ada, berarti terdapat auto korelasi. Dalam penelitian ini keberadaan auto korelasi diuji dengan *Durbin Watson*. Secara umum bisa diambil patokan sebagai berikut:

1. Angka DW di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
2. Angka DW di antara -2 s/d 2 berarti tidak ada autokorelasi
3. Angka DW di atas 2 berarti autokorelasi negative

### **3.6.6.3 Uji heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika pengamatan dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan cara melihat grafik *scatterplot* antar nilai prediksi variable terkait yaitu SRESID dan variable bebas yaitu ZPRED. Jika tidak ada pola tertentu dan titik menyebar di atas dan bawah angka 0

pada sumbu  $Y$ , maka tidak heteroskedastisitas (**Ghozali; 2006; 105**)